

Gütesiegel für gläserne Arbeit

Awo Betreuungsdienste gGmbH am Standort Wittstock gewährt Einblicke in erfolgreiche Zertifizierung

Alle 68 Einrichtungen der Arbeiterwohlfahrt (Awo), Bezirksverband Potsdam, sind erstmals in ihren Standards bewertet. Sie bieten soziale Dienstleistungen in hoher Qualität an.

Von Christamaria Ruch

WITTSTOCK | Seit zwei Monaten ist es amtlich: Nach fünf Jahren intensiver Arbeit darf sich nun jede der 68 Einrichtungen des Awo-Bezirksverbandes Potsdam über den erfolgreichen Abschluss der ersten umfangreichen Zertifizierung freuen. Die Awo, Bezirksverband Potsdam, erhielt mit sämtlichen Tochtergesellschaften das Gütesiegel für Qualitätsmanagement (QM) nach der international gültigen Iso 9001. Hinter diesem recht trockenen Begriff QM steht vor allem eine nach außen hin transparente Arbeit des Unternehmens. Zugleich zählt dieser Awo-Bezirksverband bundesweit zu einem der ersten Sozialverbände, der sich in seiner Gesamtheit dieser intensiven Prüfung unterzog.



„Damit bleiben wir wettbewerbsfähig“, stellt Michael Kauter für seinen Zuständigkeitsbereich fest. Der 48-jährige Diplom-Psychologe ist Betriebsleiter der Awo Betreuungsdienste gGmbH in der Niederlassung Wittstock. „Qualitätsmanagement bedeutet

Michael Kauter Betriebsleiter Awo-Betreuungsdienste in Wittstock

für die Mitarbeiter eine Mehrbelastung“, weiß Michael Kauter. Jeder Arbeitsablauf wird nun elektronisch dokumentiert und ist somit transparent einsehbar. „Viele Mitarbeiter müssen dabei vieles anders als gewohnt machen“, fasst Kauter zusammen und lobt: „Alle ziehen mit.“ Die elektronische Dokumentation gehört fortan zum Alltag in allen Awo-Einrichtungen. Von A wie Arbeitssicherheit über H wie Hygiene bis hin zu Z wie Zeitaufwand gibt es mehr als 4000 elektronische Dokumente in dieser inter-

nen Awo-Handlungsanweisung. Egal ob es sich um Personaleinstellung, Klientenbetreuung oder Qualitätscontrolling handelt, alles wird in dieses Dokumentenmanagementsystem eingetragen. Aus datenrechtlichen Gründen sind die Eintragungen nur für einen ausgewählten Personenkreis lesbar.

Annerose Dietsch aus Wittstock arbeitet hauptamtlich als QM-Beauftragte bei der Awo-Betreuungsdienste und berät die Mitarbeiter in den einzelnen Einrichtungen. „Wichtig ist, dabei alle Mitarbeiter zu erreichen“, so Dietsch. Die Gefahr bestehe, dass „weniger Zeit für die Klienten bleibt“, stellt Dietsch fest. Auch die beiden Teamleiterinnen Heike Kühn und Christina Sidow von der Awo-Wohnstätte in der Wittstocker Polthierstraße wissen um dieses Problem: „Die Klienten sollen nach wie vor im Mittelpunkt stehen, doch in der Realität haben wir momentan weniger Zeit für sie.“

In jeder Schicht sitzen nun die Mitarbeiter zusätzlich am Computer und tragen die geforderten Werte ein. Annerose Dietsch ermutigt jedoch und sagt: „Die Dokumente können sich wirklich sehen lassen, jeder gibt sich viel Mühe dabei.“ Leerläufe im Tagesablauf lässt das Qualitätsmanagement jedoch nicht mehr zu; diese Kritikpunkte äußern die Mitarbeiter auch, so Christina Sidow. Unter dem Stichwort „Kontinuierlicher Verbesserungsprozess“ laufen Rückmeldungen dieser und anderer Art aus der täglichen Awo-Praxis ein. „Unterm Strich soll es langfristig zu Erleichterungen bei der Arbeit kommen“, ermutigt auch Michael Kauter.

Mit Blick auf Infektionen infolge nicht ausreichender Hygiene, wie etwa die jüngsten Vorfälle in der Frühchenstation der Berliner Charité, verweist Michael Kauter auf gesetzliche Vorgaben, an die sich auch die Awo Betreuungsdienste in Wittstock halten. „Die Schwierigkeit besteht für uns, sich zum einen an die



Die Teamleiterinnen Christina Sidow (l.) und Heike Kühn der Wohngruppe Polthierstraße tauschen sich über Daten aus, die in das elektronische Dokumentensystem eingetragen werden. FOTOS: RUCH



Annerose Dietsch arbeitet hauptamtlich als Qualitätsmanagement-Beauftragte bei den Awo-Betreuungsdiensten.

Vorgaben zu halten und gleichzeitig für die Klienten in den Wohngruppen ein Lebensumfeld zu schaffen, das nicht an ein Krankenhaus erinnert.“ Und fügt hinzu: „Wenn diese gesetzlichen Vorgaben eingehalten werden, sind sie ein sicheres System.“ In Michael Kauters Zuständigkeitsbereich hielten sich Infektionen bisher im Rahmen der Normen. „Auch Großanbieter für die Essensversorgung gehören nicht zum Awo-Anspruch – in den einzelnen Einrichtungen kochen die Mitarbeiter abwechselnd. „Qualitätsmanagement ist zugleich der Anspruch an uns selbst, Fälle wie durch den Essensgroßanbieter Sodexo verursacht, bei uns in allen Bereichen zu verhindern“, fasst Michael Kauter zusammen.



Pflegekraft Eva-Marie Uhlig bereitet das Mittagessen direkt in der Wohngruppe.

Zahlen und Fakten zur Awo

- Zur Arbeiterwohlfahrt (Awo), Bezirksverband Potsdam, gehören landesweit 68 Einrichtungen in mehreren Tochtergesellschaften.
- Die gut 1700 Mitarbeiter wirken in Kitas und Einrichtungen der Jugendhilfe, im mobilen Hilfsdienst oder bei den Betreuungsdiensten für Behinderte bis hin zum Seniorenzentrum.
- Bei der Tandem-Zertifizierung unterzog sich der Bezirksverband Potsdam von 2007 bis

2012 den sozialen Awo-Standards sowie der international gültigen Iso-Norm 9001. Im Mai 2012 waren zwei Prüfteams vom Tüv und Awo-Bundesverband in 38 der 68 Einrichtungen unterwegs und empfahlen anschließend die Zertifizierung. ■ Am 1. September erhielten alle Einrichtungen vom Awo-Bezirksverband Potsdam die Urkunde über das erfolgreich zertifizierte Qualitätsmanagement.

- Die Awo Betreuungsdienste gGmbH unter Geschäftsführung von Sven Leist ist eine Tochtergesellschaft des Awo-Bezirksverbandes Potsdam. 336 Mitarbeiter betreuen 608 Klienten in mehreren Landkreisen.
- Der 48-jährige Diplom-Psychologe Michael Kauter ist Betriebsleiter am Standort Wittstock.
- 240 Klienten in Wittstock werden derzeit von 164 Mitarbeitern betreut. cmr

Ihr (Enkel-) Kind ist der

Kinderlieder-CD mit 8 Liedern, in denen der ausgewählte Kindername ca. 50 mal

Ein originelles, persönliches Geschenk, das Ihrem Liebling eine Riesenfreude bereiten wird! Eine schön präsentierte Kinderwunderbaren Liedern. In den Texten der Lieder kommt der Namen des Kindes über fünfzigmal vor. Über 2500 Namen stehen wir wünschen uns, dass Ihr (Enkel-)Kind Spaß an der Musik hat und gleichzeitig viel lernt. Von den ersten Lebensmonaten (Enkel-)Kind seinen Namen. Es nimmt zuerst den Rhythmus der Musik wahr, später versteht es den Text und kann bald mit Ein tolles Geschenk für jeden Anlass – zu Geburt, Taufe, Geburtstag, Ostern, Schulanfang, Weihnachten, als Mitbringsel ...

Jetzt mit persönlicher Widmung!



Bitte schreiben Sie alle Angaben deutlich in Druckbuchstaben und versenden den Coupon ausreichend frankiert an die nach Allgemeine, MAZ-Shop, Friedrich-Engels-Str. 24, 14473 Potsdam. Oder bestellen Sie per Fax: 0331 2840-99124. Die Lit

Hiermit bestelle ich ___ CD zum Einzelpreis von 15,90 Euro (plus 2,90 einmalig für Versand).

Vorname des Kindes:

Meine persönliche Widmung: